



**Office
Social
Esch-sur-
Alzette**

2018

**Rapport d'activité
annuel**

	1
Virwuert	2
I. Base légale	3
Les conventions :	3
Nature de l'aide	3
Droit à l'aide	3
Exclusions	3
II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social	5
Composition du conseil d'administration	5
Les membres du conseil d'administration de l'office social au 01.01.2018	5
Réunions	6
III. Les missions de l'Office Social	7
Définition	7
Permanences du service social	8
Demandes d'aide	8
Barème de l'Office social Esch/Alzette	8
Procédure pour solliciter une aide	10
Droit de recours	11
Restitution des secours accordés	11
IV. Le personnel de l'Office Social	12
A – Le Personnel Administratif	12
B – Les Assistant(e)s Sociales/-aux de l'Office Social	12
C – Le Personnel du Service Régional d'Action Sociale	15
Statistiques mensuelles au 31/12/2018 – Esch/Alzette (SRAS)	16
V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis par l'Office Social en 2018	17
A - Ménages	17
B - Interventions	20
C - Type de demandes	21
D - Aperçu des avances et secours financiers 2018	21
VI. Traitements médicaux et cotisations sociales	24
A – Traitements médicaux, hospitaliers, etc.	24
B – Cotisations sociales	24
VII. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau	25
VIII. Allocation de vie chère	26
ANNEXE 1.	28

Virwuert

Wéi am Januar 2011, mam neie Gesetz iwwert d'Sozialhëllef, den Escher Office Social, wéi vum Gesetzgeber verlaangt, eng nei Nues kritt huet – aus engem einfache Gemengeservice ass en Etablissement public ginn – do hat Esch 30.125 Awunner. Haut huet Esch därer ronn 36.000, a wa mer de Prognose gleewen däerfen, dann huet eis Stad, mat den nach ustoenden Entwécklungen op de Brooche „Rout Lëns“ an „Arbed/Schëffleng“, scho muer (2025) 42.000, iwwermuer (2035) 55.000 an an net allze ferner Zukunft (2050) villäicht souguer iwwer 65.000 Awunner, also méi wéi duebel souvill wéi am Joer 2011. Dëser Erausforderung, der Erausforderung vun enger attraktiver, dynamescher Stad, musse sech net nëmmen déi Gemengeverantwortlech, mä där muss sech natierlech och hiert Sozialamt stellen.

Elo léisst sech Sozialaarbecht awer net op reng Zuele reduzéieren, – mer kënnen also net einfach festleeën, dass x Clienten eng Unzuel y un Interventioune verlaange géingen, – well zousätzlech zu der Aarbecht, déi fir d'Zoudeeling vun der reng materieller Hëllef un eis Clienten noutwenneg ass, ëmfaasst eng uerdentlech, responsabel Sozialaarbecht och ëmmer e ganz wichtege pädagogeschen Deel, dee vu Client zu Client komplett verschidde ka sinn. D'Funktioon vun engem Office Social besteet also net nëmmen aus engem Verdeele vun „Almosen“ un déi Bedürftge, sou wéi dat villäicht munchmol an der Ëffentlechkeet opgefaasst gëtt, mä och zu engem groussen Deel aus enger erzéierescher Aarbecht, déi deene vun eis betreite Mënschen eng nei Integratioun an d'Gesellschaft erméigleche soll.

Dass fir dës ganz schwiereg a wichteg Erausforderungen e professionellt Ëmfeld néideg ass, dierft jidderengem aliichten. Et ass dofir d'Bestriewe vun alle Verantwortleche vum Escher Office Social, an den nächste Joren, och hisiichtlech den uewe genannten Entwécklungen, verstärkt an eng Professionaliséierung vun allen Aspekter vun der Aarbecht vun eisem Sozialamt ze investéieren, fir an enger stänneg a massiv wuessender Stad och an Zukunft mat kompetentem Personal an ënner beschtméiglechen Aarbechtsbedingungen, deene Leit, déi eis Ënnerstëtzung am meeschte brauchen, eng an all Hisiichte professionell Hëllef ubidden ze kënnen.

Gino PASQUALONI

(President vum Verwaltungrot)

I. Base légale

L'office social est un établissement public doté de la personnalité juridique. Il trouve sa base légale dans les droits et règlements suivants :

- La [loi du 18 décembre 2009](#) organisant l'aide sociale.
- Le [règlement grand-ducal du 8 novembre 2010](#) portant exécution de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.
- La [loi modifiée du 29 avril 1999](#) portant création d'un droit à un revenu minimum garanti.
- La [loi communale du 13 décembre 1988](#)

Les conventions :

Le fonctionnement de l'Office social d'Esch est réglé par trois conventions :

- I. La convention signée **entre la Ville d'Esch-sur-Alzette, le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch** détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. Cette convention est renouvelable d'année en année.
- II. La convention signée **entre la Ville d'Esch-sur-Alzette et l'Office Social d'Esch** détermine les modalités de coopération entre la Ville d'Esch et son office social dont elle assure la surveillance.
- III. La convention signée **entre le Service National d'Action Sociale (SNAS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch**.

Nature de l'aide

L'aide sociale assure aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. Elle intervient à titre subsidiaire et peut compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser.

L'aide est de nature palliative, curative ou préventive.

Elle est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme ; en cas de nécessité, cet accompagnement sera assorti d'une aide matérielle en nature ou en espèces.

Droit à l'aide

A droit à l'aide sociale toute personne séjournant au Grand-Duché de Luxembourg conformément à la législation en vigueur.

Exclusions

Sont exclus du bénéfice de l'aide matérielle en espèces :

- La personne ayant le statut de demandeur de protection internationale qui bénéficie d'un régime propre à sa situation ;
- La personne qui a obtenu une autorisation de séjour suite à un engagement écrit pris par un tiers de subvenir à ses besoins ;
- L'élève ou l'étudiant étranger, qui s'établit au Grand-Duché de

Luxembourg pour y poursuivre des études ou des formations professionnelles ;

- Le ressortissant de l'Union européenne ou d'un autre Etat ayant adhéré à l'Accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse ou un membre de famille, quelle que soit sa nationalité, durant les trois premiers mois de son séjour sur le territoire du Luxembourg ou durant la période où il est à la recherche d'un emploi s'il est entré à ces fins sur le territoire. Cette dérogation ne s'applique pas aux travailleurs, salariés ou non-salariés, ou aux personnes qui gardent ce statut ou aux membres de leur famille, quelle que soit leur nationalité ;
- La personne en séjour temporaire au Luxembourg

La personne qui fait l'objet d'une mesure de détention préventive ou d'une peine privative de liberté, sauf pendant la période d'un congé pénal.

II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social

Chaque office social est administré par un conseil d'administration composé de 5 membres au moins ; celui de l'Office social Esch/Alzette compte 7 membres.

Le conseil d'administration est chargé de toutes les affaires qui n'auront pas été déferées à un autre organe par la loi. Il lui appartient notamment :

- d'établir annuellement un budget et d'arrêter les comptes de l'office;
- de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions;
- d'engager, de nommer et de congédier le personnel de l'office;
- de décider sur le placement de la fortune de l'office;
- de décider sur l'acquisition et l'aliénation d'immeubles et de droits immobiliers;
- d'assurer la gestion d'œuvres, d'institutions ou de services que la ou les autorités communales lui confient;
- de documenter annuellement à des fins statistiques et d'évaluation, les demandes présentées, les aides attribuées et les objectifs réalisés.

L'office est représenté dans les actes ou en justice par le président du conseil d'administration.

Le président est chargé de la gestion des affaires courantes de l'office. Toutes les questions relatives aux prestations d'aide peuvent faire l'objet d'une décision d'urgence du président ou de son remplaçant ou du membre du personnel délégué par le président, à notifier au conseil

d'administration au plus tard lors de sa prochaine réunion.

Composition du conseil d'administration

Dans les communes qui ont leur propre office, il appartient au conseil communal de fixer le nombre des membres du conseil d'administration de l'office. Le conseil communal nomme les membres. La nomination a lieu suite à un appel public aux candidatures lancé par le collège des bourgmestre et échevins au moins quinze jours avant la réunion du conseil communal lors de laquelle il sera procédé aux nominations. Dans la mesure du possible, un équilibre entre les genres sera cherché.

La durée du mandat de chaque membre du conseil d'administration est de six ans. Le conseil d'administration se renouvelle tous les trois ans par moitié ou par moitié plus un ou moins un demi.

Le bourgmestre ou son délégué, membres du collège des bourgmestre et échevins, assistent, lorsqu'ils le jugent convenable, aux réunions du conseil d'administration avec voix consultative.

Les membres du conseil d'administration de l'office social au 01.01.2018

Président

Monsieur **Pasqualoni Gino** (fin du mandat 31.12.2019)

Membres

Madame **Breuer-Desquiotz Jacqueline** (fin du mandat 31.12.2019)

Madame **Disiviscour Viviane** (fin du mandat 31.12.2022)

Madame **Hildgen-Reuter Annette** (fin du mandat 31.12.2019)

Madame **Kieffer Colette** (fin du mandat 31.12.2022)

Madame **Loutsch-Medinger Simone** (fin du mandat 31.12.2019)

Madame **Wagner Thérèse** (fin du mandat 31.12.2022)

Réunions

Le conseil d'administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de l'office l'exige, mais au moins une fois par trimestre.

Les réunions du conseil d'administration sont convoquées par le président. Sauf en cas d'urgence, la convocation se fait par écrit et à domicile, au moins huit jours avant la date de la réunion.

III. Les missions de l'Office Social

Définition

L'office social assure aux personnes et à leurs familles qui ont leur domicile sur le territoire de la ou des communes où il exerce sa mission, l'aide définie par la loi.

En application de ses missions légales, l'office est chargé des missions suivantes:

- expliquer au demandeur les droits auxquels il peut prétendre en vertu des lois et règlements en vigueur;
- indiquer au demandeur les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale et au besoin l'assister dans ses démarches;
- s'assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation;
- orienter le demandeur vers les services spécialisés les mieux adaptés à ses besoins;
- inciter le demandeur à toutes les mesures permettant d'améliorer sa situation individuelle;
- accompagner le demandeur de l'aide sociale jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle;
- établir au besoin un plan d'intervention adapté à la situation individuelle du bénéficiaire de l'aide et assister le bénéficiaire de l'aide dans la gestion de ses finances;
- évaluer ensemble avec le bénéficiaire de l'aide les objectifs atteints du plan d'intervention;
- contrôler et mettre à jour périodiquement les dossiers portant sur les aides, les prestations et les interventions;

- accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles;
- assurer à titre d'avance ou de complément une aide financière ou matérielle, si les prestations fournies au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère ne couvrent pas en temps utile ou de manière suffisante les besoins constatés et retenus par l'enquête sociale et les données disponibles;
- réaliser des enquêtes sociales et établir les diagnostics sociaux y relatifs;
- veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches.

Il prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il octroie.

L'office social fournit les conseils et renseignements et effectue les démarches en vue de procurer aux personnes intéressées les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements.

Tout en respectant le libre choix des intéressés, il assure la guidance socio-éducative nécessaire pour leur permettre de vaincre progressivement leurs difficultés.

Il favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles.

Pour autant que de besoin, il accorde des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et il pourvoit à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence.

Si la personne dans le besoin n'est pas assurée autrement, l'office social prend en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de sénescence, y compris l'aide médicale et hospitalisation.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie.

L'office collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficultés afin d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Permanences du service social

Pour assumer sa mission de façon optimale dans l'intérêt de la population, l'Office social Esch/Alzette organise des permanences dans ses locaux. Par souci d'organisation, les rues/secteurs ont été répartis entre les 7 assistantes sociales.

Le lundi matin de 08h30 à 11h00, la permanence est assurée par les assistantes sociales, Mme Karier Marie-Paule, Mme Klein Kim, Mme Lefèvre Marie-Line, M. Mendes Steven et Mme Schranck Linda.

Le jeudi matin de 08h30 à 11h00, la permanence est assurée par les assistantes sociales, Mme Bevot Corinne, Mme Bosseler Nicole, Mme De Oliveira Monique, Mme Schreiner Dominique et Mme Xhafa Naïma.

Hors des horaires de permanence, l'accueil des clients se fait sur rendez-vous.

Demandes d'aide

Les demandes d'aide des personnes sont diverses. La plupart des demandeurs d'aide sont confrontés à plusieurs problèmes en même

temps qui s'enchaînent ou sont liés (p.ex. : perte de l'emploi, problèmes financiers, problèmes de logement ou de maladie, etc...)

Le travail social met l'accent sur :

- L'accompagnement tant au niveau social qu'administratif
- L'information au niveau des différentes aides fournies par des organismes sociaux ou autres
- L'orientation vers des services spécialisés
- Les aides financières et matérielles, qui peuvent constituer soit des avances remboursables soit des secours non remboursables
- La plupart des aides financières et matérielles de l'office social sont ponctuelles, afin de permettre aux personnes de surmonter leurs difficultés financières momentanées.

Barème de l'Office social Esch/Alzette

Par souci d'égalité envers tous les citoyens, le 06 janvier 2011, le conseil d'administration a pris la décision d'accorder les secours financiers suivant un **barème** tenant compte de tous les revenus et de toutes les dépenses de toutes les personnes faisant partie du ménage. Ce barème a été amendé par un avenant approuvé par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 09 janvier 2013 et par un avenant approuvé par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 08 octobre 2013. Sont pris en compte pour les revenus tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les personnes faisant partie du ménage. Pour la prise en compte des dépenses, sont calculés le loyer, les charges, la fourniture d'énergie,

dettes, etc. sur présentation des pièces légales et preuves de paiement. Afin de pouvoir examiner et traiter équitablement chaque demande, le conseil d'administration a fixé des forfaits maximums pour certaines dépenses (frais de téléphone, frais de déplacement, moyens de communication moderne, etc.). Ci-après le détail du barème tel qu'il a été délibéré par le conseil d'administration en sa séance du 06 janvier 2011 et amendé par les avenants du 09 janvier 2013, du 08 octobre 2013 et du 17 janvier 2018.

Cette procédure permet une analyse personnalisée du budget de chaque ménage et une adaptation des secours accordés selon la situation spécifique du ménage.

Prise en compte pour les revenus :

Sont pris en compte tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les personnes faisant partie du ménage.

Par revenus et fortunes, on entend :

- revenus provenant d'une activité professionnelle,
- revenus de remplacement dus au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère,
- toutes les prestations versées par la CNPF ou caisses de prestations familiales étrangères,
- les prestations dues au titre de l'assurance-dépendance,
- les aides financières de l'Etat ainsi que les secours bénévoles alloués par des œuvres sociales ou privées,
- les pensions alimentaires,
- la fortune mobilière et immobilière au GDL ou à l'étranger,
- subsides scolaires, aides aux étudiants

- tout autre revenu non spécifié ci-avant

Prise en compte pour les dépenses :

Pour les dépenses sont prises en compte sur présentation de pièces légales et preuves de paiement les dépenses suivantes :

- Montant du loyer suivant contrat de bail pour un logement adapté aux besoins du ménage
- Charges locatives pour un logement adapté aux besoins du ménage
- Taxes communales pour une consommation raisonnable
- Frais pour fourniture d'énergie domestique et fourniture d'eau destinée à la consommation humaine pour une consommation raisonnable
- Frais pour assurance incendie-responsabilité civile
- Frais de garde des enfants : gardienne, crèche, maison relais, cantine...
- Paiement de pensions alimentaires pour descendants suivant jugement du tribunal
- Frais de déplacement : maximum forfait mensuel tarif transport public : 45.-€/mois par adulte
- Frais de téléphone : maximum forfait de 25.-€/mois par adulte ; 10.-€/mois pour les enfants âgés de plus de 12 ans et pour lesquels des allocations familiales sont payées Moyens de communication moderne : maximum forfait de 35.-€/mois pour le ménage (internet, antenne, presse...)
- Frais médicaux et pharmaceutiques sur présentation des décomptes de la CNS et des tickets de pharmacie

- Dettes effectivement remboursées sur présentation des preuves de remboursement
- Frais d'alimentation et d'habillement suivant le barème :
 - 400.-€/mois pour le 1^{er} adulte,
 - 300.-€/mois par adulte subséquent,
 - 200.-€/mois par enfant pour lequel des allocations familiales sont payées,
 - 250 € pour le demandeur d'aide sociale qui est suivi de façon régulière par un service spécialisé œuvrant dans le domaine social
- Assurance voiture, taxe de circulation si utilisation nécessaire d'une voiture pour un emploi déclaré
- Prestations payées pour le maintien à domicile (Téléalarme, aide ménagère...)

Sur présentation de pièces légales et de preuves de versement et de paiement, les revenus et dépenses sont inscrits sur la Fiche financière technique et sociale. Ce document servira de base au calcul de l'aide sociale matérielle à accorder par l'office social au ménage requérant.

Détermination du secours urgent

- **bon épicerie sociale** maximum 7 jours au tarif de 25.-€ 1^{er} adulte, 18.-€ adulte subséquent et 12.-€ par enfant
- **bon Stëmm vun der Strooss,**
- **bon alimentaire** maximum 7 jours au tarif de 75.-€ 1^{er} adulte, 52.-€ adulte subséquent et 38.-€ par enfant
- **bon médical, bon pharmaceutique,**
- **billet CFL-TICE,**

- **bon pour hébergement d'urgence** (incendie, expulsion, insalubrité...) maximum pour 7 jours
- **cotisations assurance maladie continuée-volontaire** sur présentation des extraits bancaires au jour de la demande

Procédure en vue de l'obtention d'une aide financière pour la prise en charge des frais d'orthodontie et de prothèses dentaires

Les prestations des médecins-dentistes qui prévoient un devis préalable (p.ex. certains actes d'orthodontie ou soins en rapport avec les prothèses dentaires), nécessitent avant le début du traitement une décision prise par le Conseil d'administration de l'Office Social.

Ainsi, le demandeur d'aide sociale doit remettre à l'office social conformément aux dispositions de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :

- son devis, validé par le Contrôle Médical de la Sécurité Sociale (CMSS)
- toutes les pièces et documents demandés par l'office social nécessaires à l'instruction de la demande d'aide sociale financière.

Procédure pour solliciter une aide

La personne dans le besoin s'adresse à l'office social.

La décision d'attribution est précédée, sauf urgence, d'une enquête sociale, se terminant

par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face.

L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement utile sur sa situation et d'informer l'office de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est accordée.

Ces informations sont fixées par écrit, datées et signées par l'intéressé. Les informations fournies, ainsi que l'enquête sociale établie par un travailleur social de l'office, servent de base aux décisions à prendre et font foi jusqu'à preuve du contraire.

Droit de recours

Tout requérant de l'aide sociale dispose d'un droit de recours devant le conseil arbitral et devant le conseil supérieur des assurances sociales.

En 2018, une seule personne a introduit une requête auprès du Conseil arbitral de la sécurité sociale contre une décision du Conseil d'administration de l'Office Social.

Restitution des secours accordés

L'office social peut réclamer la restitution des secours financiers versés à toute personne, qui au cours de la période pendant laquelle elle en a bénéficié disposait de ressources qui auraient dû être prises en considération, ou qui, après avoir bénéficié, est revenu à meilleure fortune.

IV. Le personnel de l'Office Social

A – Le Personnel Administratif

Monsieur **CORNELIUS Emmanuel**
(préposé)

Madame **DE OLIVEIRA Lola** (réception)

Madame **DELL'AERA Isabella** (trésorière)

Monsieur **GIRARDI Guy** (secrétaire)

Madame **MEDINA Sonia** (comptabilité)

Monsieur **SOWA Marco** (comptabilité)

B – Les Assistant(e)s Sociales/-aux de l'Office Social

Madame **BEVOT Corinne**

Madame **BOSSELER Nicole**

Madame **DE OLIVEIRA Monique**

Madame **KARIER Marie-Paule**

Madame **KLEIN Kim**

Madame **LEFEVRE Marie-Line**

Monsieur **MENDES Steven**

Madame **SCHRANCK Linda**

Madame **SCHREINER Dominique**

Madame **XHAFNA Naïma**

Travaux journaliers :

- Accueil des clients et entretiens individuels (permanences les lundis et jeudis matins et tous les jours sur rendez-vous);
- Etablissement d'une enquête sociale, ainsi que la mise à jour des données ;

- Suivi et évaluation des bénéficiaires d'aide sociale
- Saisies des demandes d'aides sociales dans un programme informatique ;
- Enquêtes et visites à domicile ;
- Visites dans diverses institutions sociales (hôpitaux, foyers...);
- Correspondance et collaboration avec les services sociaux polyvalents, et/ou spécialisés, les offices sociaux, les ministères, les administrations, la CNS, la CNPF, les avocats, les curateurs, les organisations syndicales...
- Réunions de travail avec les ministères de la famille, de la solidarité, de la sécurité sociale, de la justice...
- Préparation et participation aux réunions de la commission administrative de l'office social, présentation des demandes de secours
- Accueil d'autres services sociaux afin de faire connaître les activités de l'office social
- Formations continues.

Le champ d'activité des assistant(e)s sociales/-aux s'étend aux domaines suivants :

Domaine de l'aide sociale individuelle et familiale

- Conseil, guidance et orientation de personnes, couples et familles se trouvant en situation de conflit ou de détresse ;
- Informations sur les mesures d'aide sociale ;
- Demandes et avances sur les prestations sociales indemnités de chômage, de maladie, prestations familiales, rentes

d'accident, pensions d'invalidité, arriérés de salaires, de faillite... ;

- Orientation dans des problèmes de logement, de travail, de formation, de réadaptation ou de réintégration sociale, professionnelle...

Domaine de la santé

- Informations sur les dispositions des organismes de sécurité sociale et démarches auprès de ces institutions ;
- Prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques et hospitaliers ;
- Demandes d'admission à l'assurance maladie facultative ;
- Orientation et placement des malades pour traitement, cure, convalescence ou réadaptation (collaboration avec services spécialisés) ;
- Suivi des clients hospitalisés ;
- Participation à l'organisation de séjours en cure thermique.

Domaine de l'enfance et de la jeunesse

- Orientation des familles et mineurs vers des services spécialisés ;
- Demande d'assistance de l'Office National de l'Enfance ;
- Signalement de mineurs en danger au Tribunal de la Jeunesse, au Parquet ;
- Enquêtes sociales pour les chèques service-accueil pour les enfants exposés au risque de pauvreté ;
- Collaboration avec services spécialisés de placement d'enfants dans des familles

d'accueil, les foyers de jour, les foyers d'accueil et de dépannage, les maisons d'enfants...

Domaine de l'aide aux personnes âgées

- Information et orientation vers les services du 3^{ème} âge ;
- Demandes d'admission et placements dans les maisons de retraite ou de soins ;
- Demande d'obtention de l'assurance-dépendance ;
- Demande de mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) auprès du Tribunal des tutelles ;
- Prise en charge financière de personnes placées en institutions.

Le logement

- Informations et conseils en matière de recherche de logement ;
- Demandes de logements sociaux locatifs (Fonds de Logement, Agence Immobilière Sociale, ...) ;
- Demandes en obtention d'une aide au financement d'une garantie locative ;
- Informations et mises à dispositions de listes d'objets de location régulièrement actualisées ;
- Interventions en cas de déguerpissement, d'incendie, d'explosion, d'éboulement, ... ;
- Interventions en cas d'insalubrité du logement ;
- Interventions en cas de coupure d'électricité, de chauffage, ... ;
- Interventions auprès des propriétaires, agences immobilières, ... ;

La gestion de revenus

- Informations et conseils en matière budgétaire ;
- Gestions budgétaires volontaires ;
- Collaboration avec les Services de Lutte contre le Surendettement ;
- Tutelles et gérances de tutelles.

Assistance judiciaire

- Demande d'assistance judiciaire ;
- Collaboration avec avocats, curateurs, ... et autres services juridiques.

Travail

- Conseils et orientation vers les services spécialisés tels ADEM, RTPH, ALJ, syndicats, ... ;
- Encadrement des bénéficiaires par le travail (ex. : Job-Center).

C – Le Personnel du Service Régional d’Action Sociale

(Service conventionné avec l’office social)

Madame **BIVER Odile**

Monsieur **KAISER Erhard**

Madame **KETTER Jill**

Madame **NEPPER Rita**

Madame **WEBER Isabelle**

Les missions des Services régionaux d’action sociale sont notamment:

- prendre en charge les dossiers des personnes transmis par le Service national d’action sociale;
- élaborer avec le requérant ou le bénéficiaire le contrat d’insertion personnalisé prévu à l’article 8 de la loi RMG et le tenir à jour;
- conformément au contrat d’insertion, organiser les activités d’insertion professionnelle prévues à l’article 10 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits;
- veiller au bon déroulement des activités d’insertion professionnelle au moyen d’un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d’affectation, prévenir dans la mesure du possible la rupture de l’activité d’insertion professionnelle;
- veiller à ce que les bénéficiaires de l’indemnité d’insertion, sauf dispense dûment accordée, restent disponibles pour le marché de l’emploi et prêts à accepter tout emploi qui leur est assigné par l’agence pour le développement de l’emploi;
- orienter les personnes qui font valoir leur droit à un accompagnement social en vertu de l’article 16 de la loi RMG;
- adresser les demandeurs et bénéficiaires de l’indemnité d’insertion au service de santé au travail multisectoriel;
- gérer les constats d’incapacité de travail des bénéficiaires d’une indemnité d’insertion et convoquer les personnes, le cas échéant, au contrôle médical de la sécurité sociale;
- contrôler les informations reprises aux décomptes mensuels des bénéficiaires de l’indemnité d’insertion;
- gérer les dossiers des personnes dispensées en cas d’inaptitude ou d’indisponibilité temporaire au travail.

Statistiques mensuelles au 31/12/2018 – Esch/Alzette (SRAS)

(statistiques fournies par le Service National d'Action Sociale)

Données générales	Ménages	Membres			
		F	M	TOT	%
Total	1306	1368	1224	2592	100%

Nouveaux dossiers en 2018	F	M	TOT
premier rendez-vous SRAS	81	91	172

Composition des ménages	Attributaire			
	F	H	TOT	%
1 adulte sans enfant	309	434	743	57%
1 adulte avec 1 ou plusieurs enfants	192	9	201	15%
2 adultes sans enfant	47	80	127	10%
2 adultes avec 1 ou plusieurs enfants	106	115	221	17%
Autres	7	7	14	1%
TOTAUX	661	645	1306	100%

Dispenses	Disponibilité pour les activités d'insertion			
	F	M	TOT	%
non dispensé(e)s :	109	165	274	11%
dispensé(e)s pour :				
âge élevé du bénéficiaire	127	88	215	8%
bénéficiaire en âge scolaire	430	374	804	31%
incapacité permanente ou transitoire	208	182	390	15%
RPGH	34	44	78	3%
enfants à élever / personne à soigner	41	4	45	2%
en instance/suspens	30	36	66	3%
occupation professionnelle	68	140	208	8%
membres non bénéficiaires	70	72	142	5%
dépassement plafond	124	17	141	5%
formation	10	6	16	1%
BPI – Collaboration ONG	23	26	49	2%
Projet pilote, suivi ADEM exclusif*	89	66	155	6%
Autres	5	4	9	0%
TOTAUX	1368	1224	2592	100%

Activités en cours en décembre 2018	F	M	TOT	%
affectations temporaires indemnisées	77	125	202	81%
stages en entreprise**	0	0	0	0%
contrats subsidiés	26	22	48	19%
TOTAUX	103	147	250	100%

Non dispensés sans activité en décembre 2018	F	M	TOT
TOTAUX	35	42	77

Activités en cours en 2017 total	F	M	TOT	%
affectations temporaires indemnisées	157	229	386	80%
stages en entreprise	18	17	35	7%
contrats subsidiés	32	28	60	12%
TOTAUX	207	274	481	100%

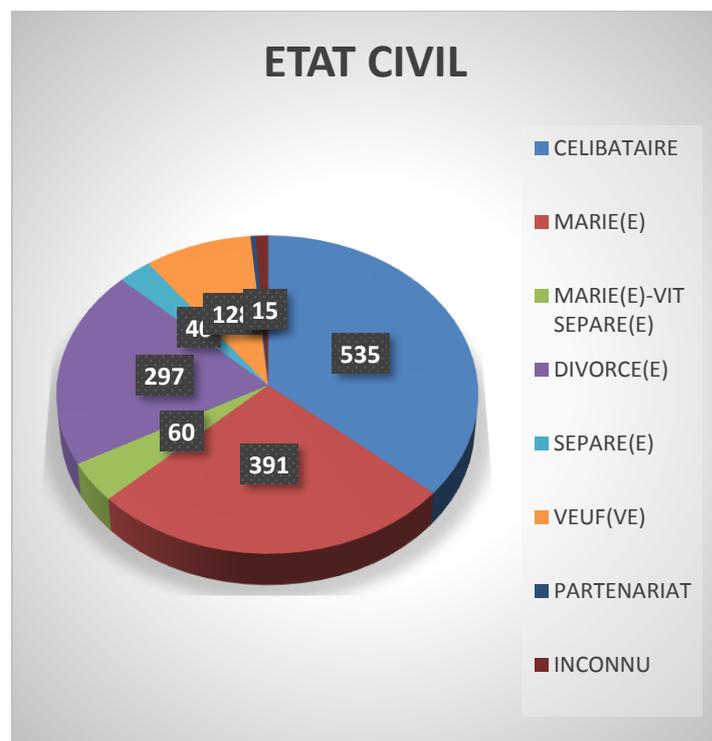
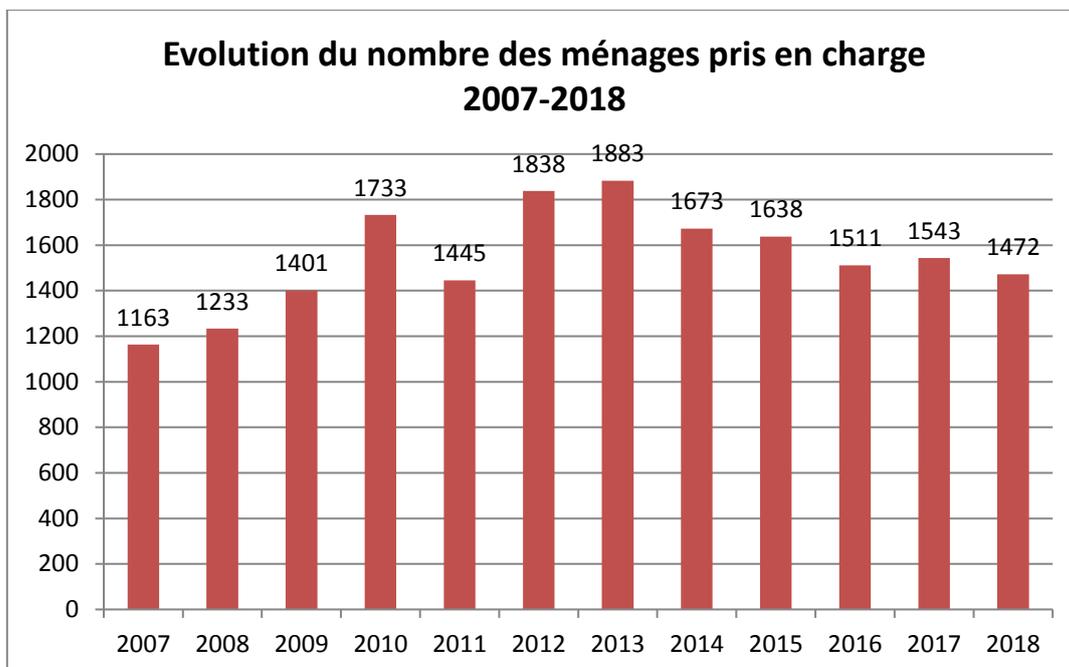
* Le partage de compétence prévu à la loi REVIS a été initié en 2018. Ainsi fin 2018 un nombre important de dossiers était marqué pour compétence ADEM exclusive.

** la mesure "stage en entreprise" ne figurant plus au dispositif REVIS, les stages en cours dans le cadre de la loi RMG ont été arrêtés fin 2018

V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis par l'Office Social en 2018

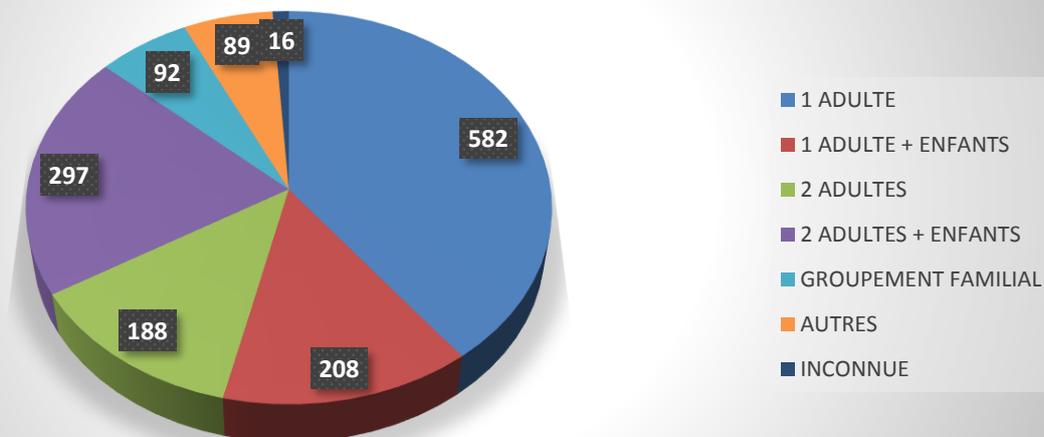
A - Ménages

Pendant l'année 2018, 1.472 ménages se sont adressés à l'office social.



ETAT CIVIL	TOTAL	
CELIBATAIRE	535	36,35%
MARIE(E)	391	26,56%
MARIE(E)-VIT SEPAR(E)	60	4,08%
DIVORCE(E)	297	20,18%
SEPAR(E)	40	2,72%
VEUF(VE)	128	8,70%
PARTENARIAT	6	0,41%
INCONNU	15	1,02%
Total	1472	100,00%

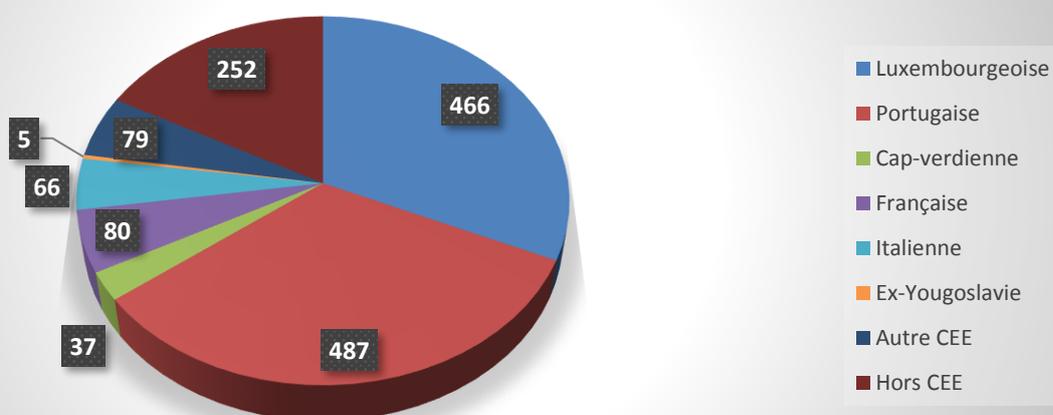
COMMUNAUTÉ DOMESTIQUE

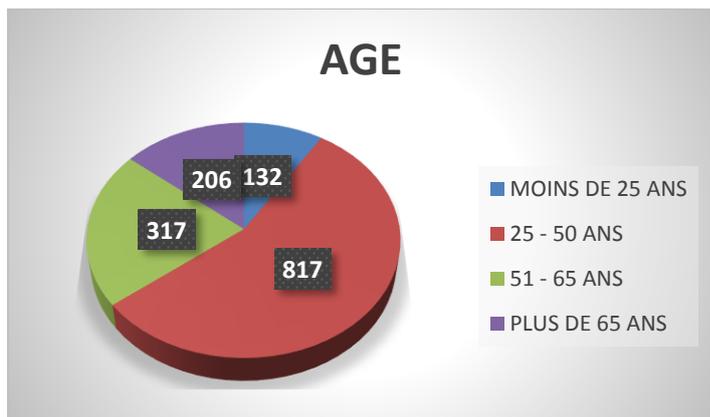


COMM. DOMESTIQUE	TOTAL	
1 ADULTE	582	39,54%
1 ADULTE + ENFANTS	208	14,13%
2 ADULTES	188	12,77%
2 ADULTES + ENFANTS	297	20,18%
GROUPEMENT FAMILIAL	92	6,25%
AUTRES	89	6,05%
INCONNUE	16	1,09%
Total	1472	100,00%

NATIONALITE	TOTAL	
Luxembourgeoise	466	31,66%
Portugaise	487	33,08%
Cap-verdienne	37	2,51%
Française	80	5,43%
Italienne	66	4,48%
Ex-Yougoslavie	5	0,34%
Autre CEE	79	5,37%
Hors CEE	252	17,12%
Total	1472	100,00%

NATIONALITE





AGE	TOTAL	PERCENTAGE
MOINS DE 25 ANS	132	8,97%
25 - 50 ANS	817	55,50%
51 - 65 ANS	317	21,54%
PLUS DE 65 ANS	206	13,99%
Total	1472	100,00%

B - Interventions

Les 1.472 ménages qui se sont adressés à l'office social pendant l'année 2018 ont généré les 9.337 interventions suivantes :

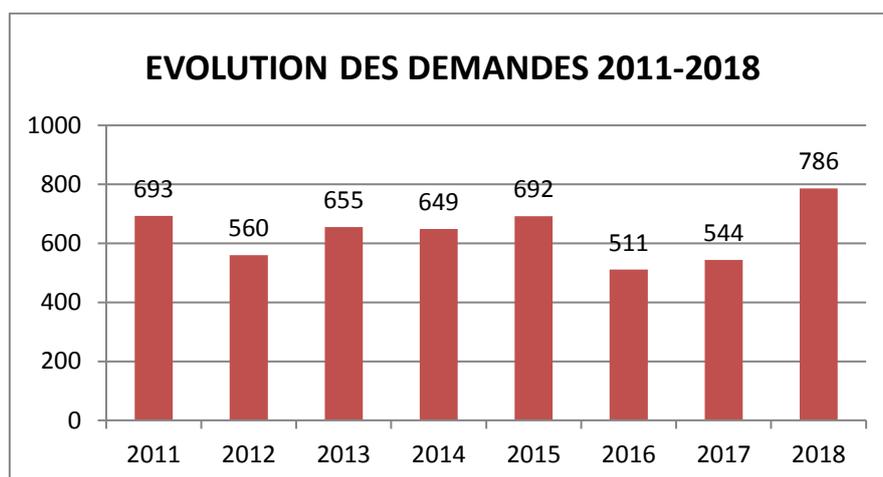
DEMANDE	
3ème ÂGE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	32
ASSISTANCE JUDICIAIRE	136
ASSURANCE DEPENDANCE	25
CARTES INVALIDITE-PRIORITE	8
CAUTION LOCATIVE	203
CHOMAGE	57
DEBRANCHEMENT COMPTEURS D'ENERGIE DOMESTIQUE	38
DECLARATION OS-DEMANDEUR	1
DEGUERPISSEMENT	73
DOMICILIATION	1
ECOLES-LYCEES-SPOS	18
EMPLOI-FORMATION	161
ENQUÊTES SOCIALES	45
EPICERIE SOCIALE	541
FAILLITE	15
3ème ÂGE ADMISSION STRUCTURES D'ACCUEIL	22
FOYERS D'HEBERGEMENT	60
FRAIS DENTISTES	31
FRAIS MEDICAUX ET PHARMACEUTIQUES	325
GERANCE BUDGETAIRE	88
GUIDANCE BUDGETAIRE-CONSEILS	130
HANDICAP	12
INCENDIE	32
INFORMATIONS DIVERSES	418
INHUMATION	3
INSALUBRITE	50
3ème ÂGE RENSEIGNEMENT-ORIENTATION	18
LOGEMENT DEMANDES	81
LOGEMENT DEMARCHES	272
LOGEMENT INFO	476
MALADIE	20
MINEURS - PROTECTION DE LA JEUNESSE	133
PASSEPORT SOCIAL	1
PENSION ALIMENTAIRE	32
PENSION - RENTE	42
PRESTATIONS FAMILIALES	78

RENDEZ-VOUS NON OBSERVE	253
REPAS SUR ROUES	26
RMG DEMANDES	110
RMG DEMARCHES	240
RMG INFORMATIONS	806
RPGH - STH	30
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	262
SANTE-HOSPITALISATION	28
ADRESSE REFERENCE	86
SECOURS FINANCIER DEMANDE	291
SECOURS FINANCIER DEMARCHE	528
SECOURS FINANCIER INFOS	638
SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET MORAL	28
STRUCTURE D'ACCUEIL ENFANTS	26
SUBVENTION LOYER	391
SURENDETTEMENT	58
TELEALARME	119
TIERS PAYANT SOCIAL	12
TUTELLE-CURATELLE	67
VIOLENCE CONJUGALE-DOMESTIQUE	41
VISITE A DOMICILE	88
AFFILIATION SECURITE SOCIALE	286
AUTRES DEMARCHES	833
AIDE FAMILIALE	6
AIDE MATERIELLE ALIMENTAIRE	32
AIDE MATERIELLE AUTRE	189
ALLOCATION DE VIE CHERE	185
Total	9337

C - Type de demandes

En 2018, le conseil d'administration de l'office social a statué sur :

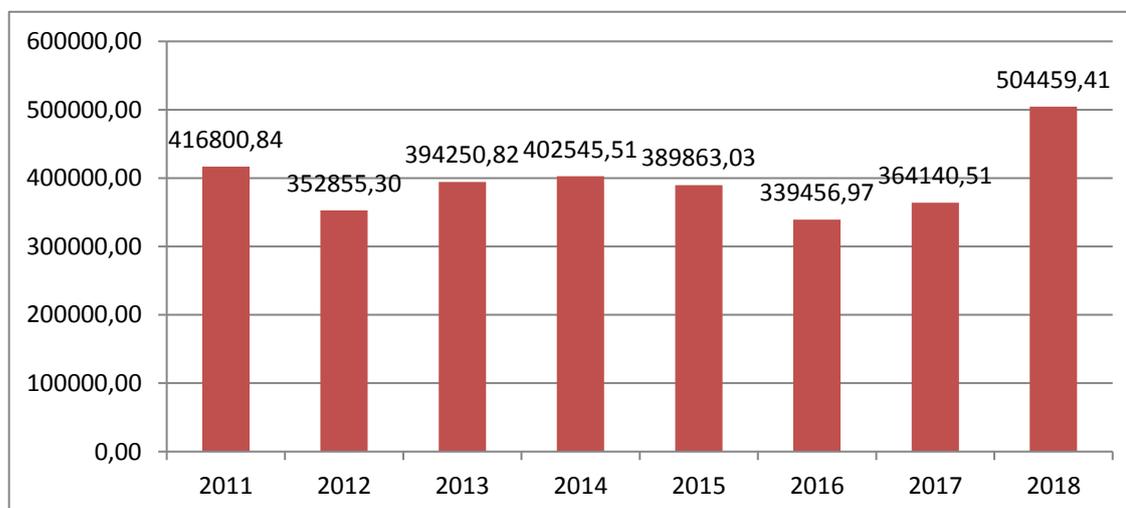
Type de demande	Nombre
DEMANDES RMG	58
DEMANDES DE SECOURS	229
RATIFICATIONS	499
TOTAL	786



D - Aperçu des avances et secours financiers 2018

Des aides financières d'un montant **total de 504.459,41 €** ont été accordées (*tableau 1*). Il s'agit d'une part d'avances remboursables (*tableau 2*) (par le bénéficiaire ou récupérables auprès de l'Administration de l'emploi, de la Caisse nationale des prestations familiales, du Fonds National de Solidarité, de la Caisse Nationale de la Santé ou auprès d'un curateur) et d'autre part des secours non-remboursables (*tableau 3*).

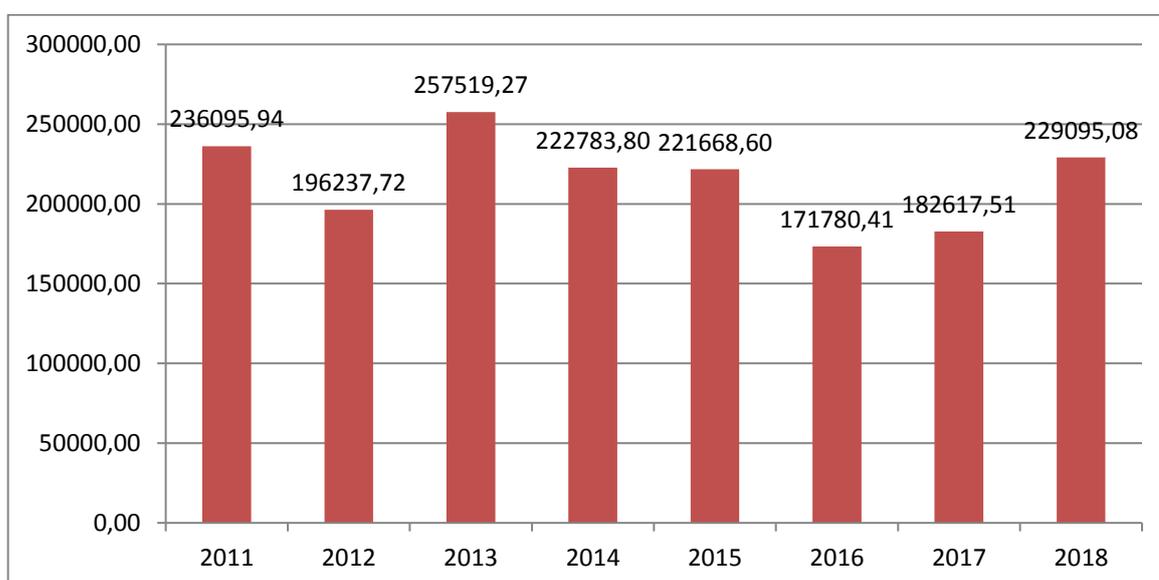
Tableau 1 - Evolution du total des avances et secours financiers 2011-2018



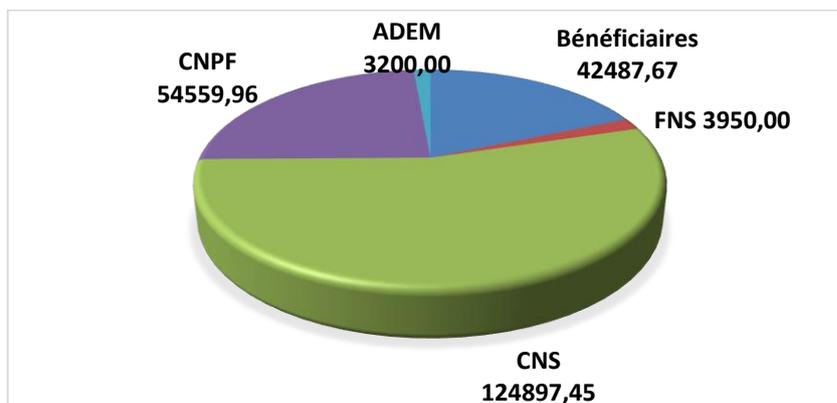
Avances remboursables

Ainsi des avances remboursables pour un montant total de **229.095,08 €** ont été accordées pour aider les bénéficiaires à payer des frais de santé, de loyer, de combustible ou d'autres dépenses imprévues. Les décisions ont été prises par le conseil d'administration ou, en cas d'urgence par le président. S'il s'avère que les avances ne sont pas récupérables, le conseil d'administration prendra à la clôture des comptes la décision de renoncer au recouvrement des avances ou de recouvrer ces avances au cours de l'exercice à venir. Les décharges seraient dans la première hypothèse converties en des secours non-remboursables.

Tableau 2 - Evolution des avances remboursables 2011-2018



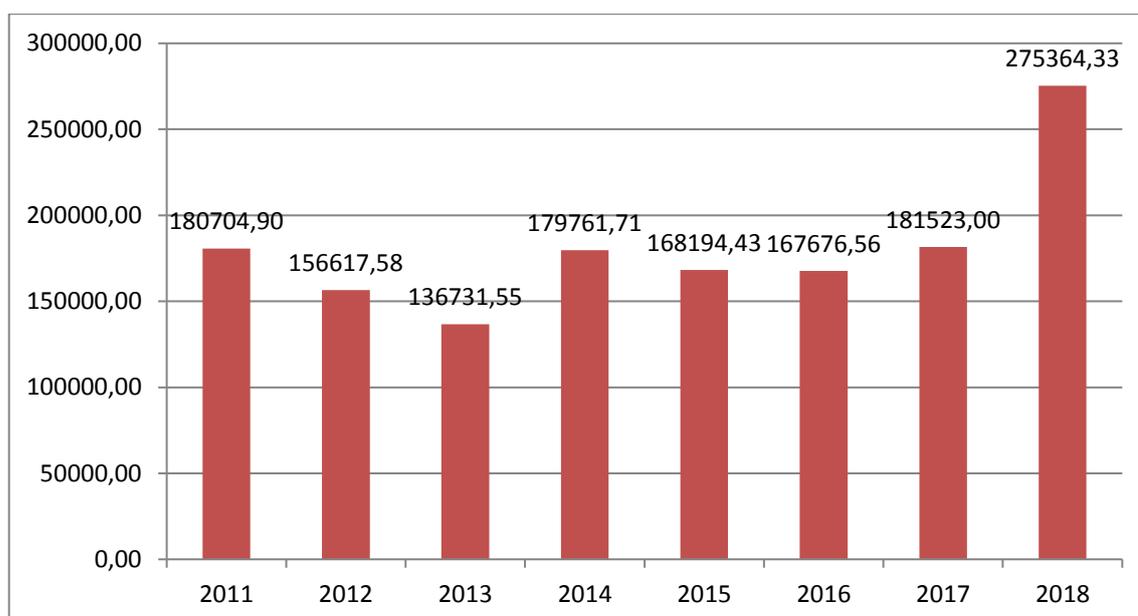
Avances remboursables par	Montant
le bénéficiaire de l'aide sociale	42.487,67
Le FNS	3.950,00
la CNS	124.897,45
la CNPF	54.559,96
l'ADEM	3.200,00
Total	229.095,08 €



Secours (non remboursables) par les bénéficiaires

Des secours (non remboursables) au montant total de **275.364,33 €** ont été accordés après enquête sociale. (Ce montant comprend les dépenses du chapitre VI « Traitements médicaux et cotisations sociales », ainsi que les secours humanitaires urgents à charge du Ministère qui s'élevaient en 2018 à 1.016,00 € (voir annexe 1)).

Tableau 3 - Evolution des secours 2011-2018



VI. Traitements médicaux et cotisations sociales

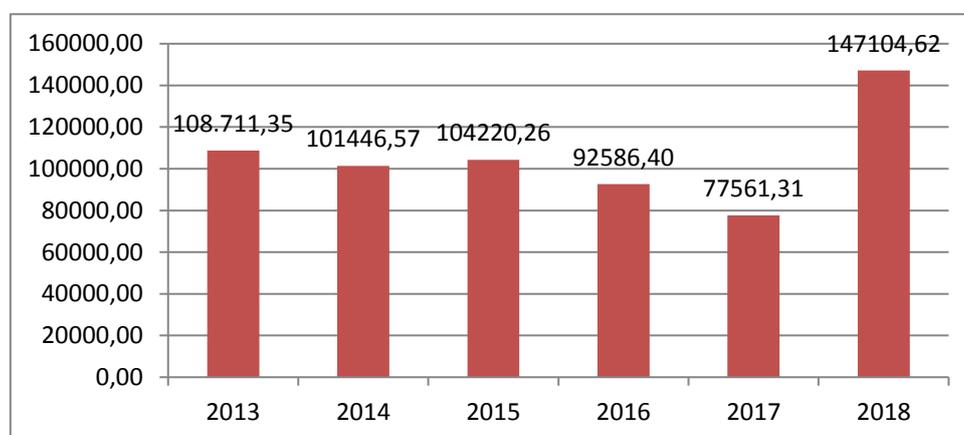
A – Traitements médicaux, hospitaliers, etc.

En 2018, l'office social a payé pour traitements médicaux, hospitaliers, pharmaceutiques etc., la somme de 147.104,62 €.

Ce chiffre se décompose de la manière suivante:

- Honoraires des médecins: 124.897,45 €
- Frais de médicaments: 7.895,52 €
- Frais d'hospitalisation: 14.311,65 €

Evolution des dépenses pour traitements médicaux, hospitaliers, ... 2013 – 2018

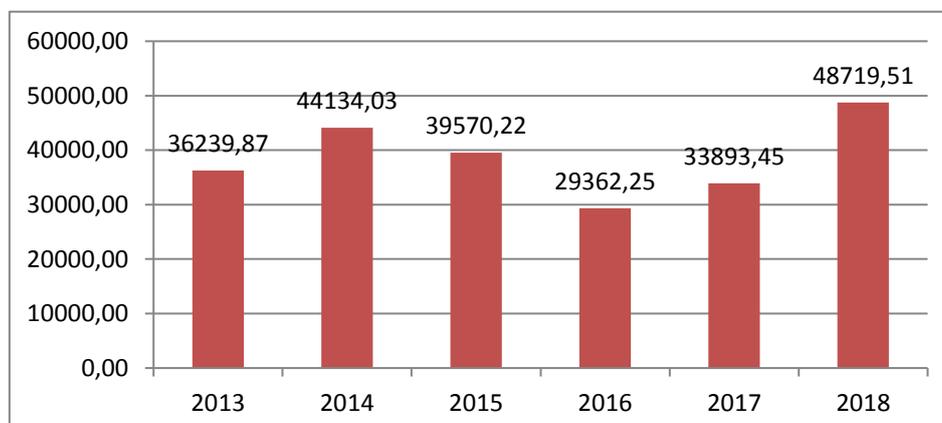


B – Cotisations sociales

L'office social fait affilier les personnes non affiliées à une caisse de maladie par une assurance maladie facultative ou continuée et prend en charge les cotisations y relatives.

La dépense totale des cotisations pour 2018 s'élève à 48.719,51 €.

Evolution des dépenses pour cotisations sociales 2013 – 2018



VII. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau

On entend par :

- « **l'accès à l'eau** » : la garantie de disposer d'un accès en quantité suffisante à de l'eau destinée à la consommation humaine, pour ses besoins personnels au niveau de l'alimentation et de l'hygiène ;
 - « **frais d'eau destinés à la consommation humaine** » : tous les frais liés à l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'à l'évacuation des eaux usées ;
 - « **énergie domestique** » : toute forme d'énergie délivrée par un réseau public ou privé ou par des fournitures d'énergie stockable au domicile de la personne concernée, notamment l'électricité, le gaz, le fuel domestique, le charbon et ses dérivés, le bois, ainsi que toute forme d'énergie pouvant être utilisée à des fins domestiques ;
 - « **énergie électrique** » : l'alimentation en électricité basse tension du domicile des personnes privées à des fins domestiques ;
 - « **une fourniture minimale en énergie domestique** » : la garantie de bénéficier dans les conditions décrites ci-après d'une fourniture minimale en énergie domestique pour se chauffer correctement, pour préparer ses repas et pour éclairer son logement.
 - Article 29 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :
- Dans les conditions et modalités fixées par la présente loi, l'accès à l'eau ainsi qu'à une fourniture minimale en énergie domestique est garantie à toute personne remplissant les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale, si elle se trouve dans l'impossibilité de faire face à ses frais d'eau destinés à la consommation humaine ou d'énergie domestique.
 - Les fournisseurs d'énergie sont tenus en vertu des lois du 1^{er} août 2007 portant sur l'organisation des marchés de l'électricité (chap. II section I, art.2, alinéa 8) et du gaz naturel (chap. II, section VI, art.2, alinéa 5) de remettre aux offices sociaux une liste des clients en défaillance de paiement.
 - Ainsi, chaque mois, les fournisseurs d'énergie présentent à l'office social des relevés des clients en défaillance de paiement et qui risquent de se voir interrompre leur fourniture d'électricité ou de gaz suite à un second rappel pour le non-paiement de leurs factures.
 - En cas d'application de la procédure fixée respectivement aux articles 2(8)d) et 12(5)d) des lois relatives à l'organisation du marché de l'électricité et à l'organisation du marché du gaz naturel, à l'encontre des clients résidentiels en défaillance de paiement, l'office social entame une procédure de prise en charge, pour autant que le défaillant remplit les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale. Le fournisseur est informé de la suite réservée au dossier dans les 10 jours de la réception de la copie de l'information.

VIII. Allocation de vie chère

Le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette a adopté au 04 avril 2014 une **nouvelle réglementation** relative à l'allocation de vie chère, qui est entrée en vigueur en date du 01^{er} janvier 2015 :

1. Principe

Une allocation de vie chère est accordée sur base du nombre des personnes vivant au ménage du demandeur.

2. Ayant-droit

Pour pouvoir bénéficier de cette allocation de vie chère, il faut remplir les conditions suivantes :

- être ou avoir été inscrit dans le registre de la population de la Ville d'Esch-sur-Alzette en tant qu'habitant et ce pour une période d'au moins 6 mois sur l'année d'attribution de l'allocation de vie chère ;
- être bénéficiaire de l'allocation de vie chère accordée par le Fonds national de solidarité.

3. Critères d'allocation :

Ménage à 1 personne : 16,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 2 personnes : 18,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 3 personnes : 20% du montant alloué par le FNS

Ménage à 4 personnes : 22% du montant alloué par le FNS

Ménage à 5 personnes et plus : 23% du montant alloué par le FNS

4. Modalités de paiement de l'allocation de vie chère :

L'allocation est calculée au prorata des périodes de résidence à Esch définies à l'article 2 à raison de 1/12 par mois d'inscription dans le registre de la population. Toute fraction d'un mois est à considérer comme mois entier pour le calcul de l'allocation. L'allocation est sujette à restitution au cas où elle aurait été obtenue sur base de fausses déclarations ou de renseignements inexacts. D'éventuels frais liés à des comptes bancaires clôturés ou erronés pourront être déduits du montant alloué.

5. Engagement pris par l'Office Social d'Esch-sur-Alzette

Vu la délibération du 30 août 2011 de l'Office Social d'Esch-sur-Alzette arrêtant les modalités de l'octroi de l'allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la délibération du 02 décembre 2011 du Conseil Communal d'Esch-sur-Alzette d'accorder une allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la nouvelle réglementation relative à l'allocation de vie chère adoptée par le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette par délibération du 4 avril 2014, qui est entrée en vigueur en date du 1^{er} janvier 2015 ;

Considérant que l'allocation de vie chère a été gérée et liquidée jusqu'au 31 décembre 2014 par l'Office Social de la Ville d'Esch-sur-Alzette ;

Considérant que l'Office Social se doit de participer à l'allocation de vie chère nouvellement réglementée, en application de la mission confiée à l'Office Social par la loi du 18

décembre 2009 organisant l'aide sociale, telle que modifiée ;

L'Office Social d'Esch-sur Alzette s'engage à participer à hauteur de 30% aux frais occasionnés par l'allocation de vie chère telle que votée par le Conseil Communal lors de la séance du 04/04/2014.

La participation est reversée à la Ville d'Esch-sur-Alzette sur présentation d'un décompte annuel.

Dépense pour 2018: 237.379,31 €

(2017 : 241.621,36 €)

ANNEXE 1.
DECOMPTE ANNUEL 2018: Récapitulation des dépenses

Décompte annuel: 1.1.2018 - 31.12.2018

Frais de loyer :	89 063,23 €
Frais de fonctionnement :	53 309,13 €
Secours :	274 348,33 €
Jetons: (Indemnités du Président et des Membres du CA)	14 645,00 €
Frais de personnel: Salaires	1 137 735,96 €
Personnel: Frais de route	77,10 €
Personnel: Frais de formation	1 534, 00 €
Total	1 570 712,75 €
Secours humanitaire urgent 100% à charge du Ministère	1 016,00 €
Prime receveur/secrétaire seule à charge du MIFA suivant montant convention	